BAB IV

ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

4.1. Analisis Sistem Yang Berjalan

Analisis sistem merupakan suatu proses penganalisaan dari suatu prosedur yang ada kemudian dilakukan untuk pemeriksaan masalah dan penyusunan pemecahan masalah yang timbul serta membuat spesifikasi sistem yang baru. Batasan yang penulis analisis pada Praktek Kerja Lapangan di PT TELKOM Banjaran yaitu Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan mengenai Sistem Informasi Pasang Baru Jaringan Telepon.

4.1.1. Analisis Dokumen

Dokumen adalah data, rekaman, atau informasi yang dapat dilihat, dibaca, atau didengar, yang dapat dikeluarkan dengan atau tanpa bantuan suatu sarana, baik yang tertuang di atas kertas, benda fisik apapun selain kertas, atau yang terekam secara elektronik.

Dokumen yang digunakan pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan PT TELKOM Divre III STO Banjaran diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Nama Dokumen : TEL 2b (Permintaan Pasang Baru Telepon)

   Deskripsi : Merupakan form isian permintaan pasang baru telepon

   Sumber : Bagian CS

   Bentuk : Formulir

   Fungsi : Sebagai form pengisian permintaan pasang baru telepon

   Frekuensi : Setiap ada permintaan masuk

2. Nama Dokumen : TEL 2 (Formulir Berlanggan Telepon baru)

   Deskripsi : Merupakan form isian formulir berlanggan telepon baru

   Sumber : Bagian CS

   Bentuk : Formulir

   Fungsi : Sebagai form pengisian formulir berlanggan telepon baru

   Frekuensi : Setiap ada formulir masuk

4.1.2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

Dalam melakukan analisis proses atau prosedur yang sedang berjalan mengenai Pemasangan Baru Listrik Prabayar yaitu digambarkan secara terstruktur dengan menggunakan flowmap, diagram konteks, dan data flow diagram (DFD).

4.1.2.1. Event List

Prosedur untuk permintaan Pemasangan Telepon Baru yaitu sebagai berikut :

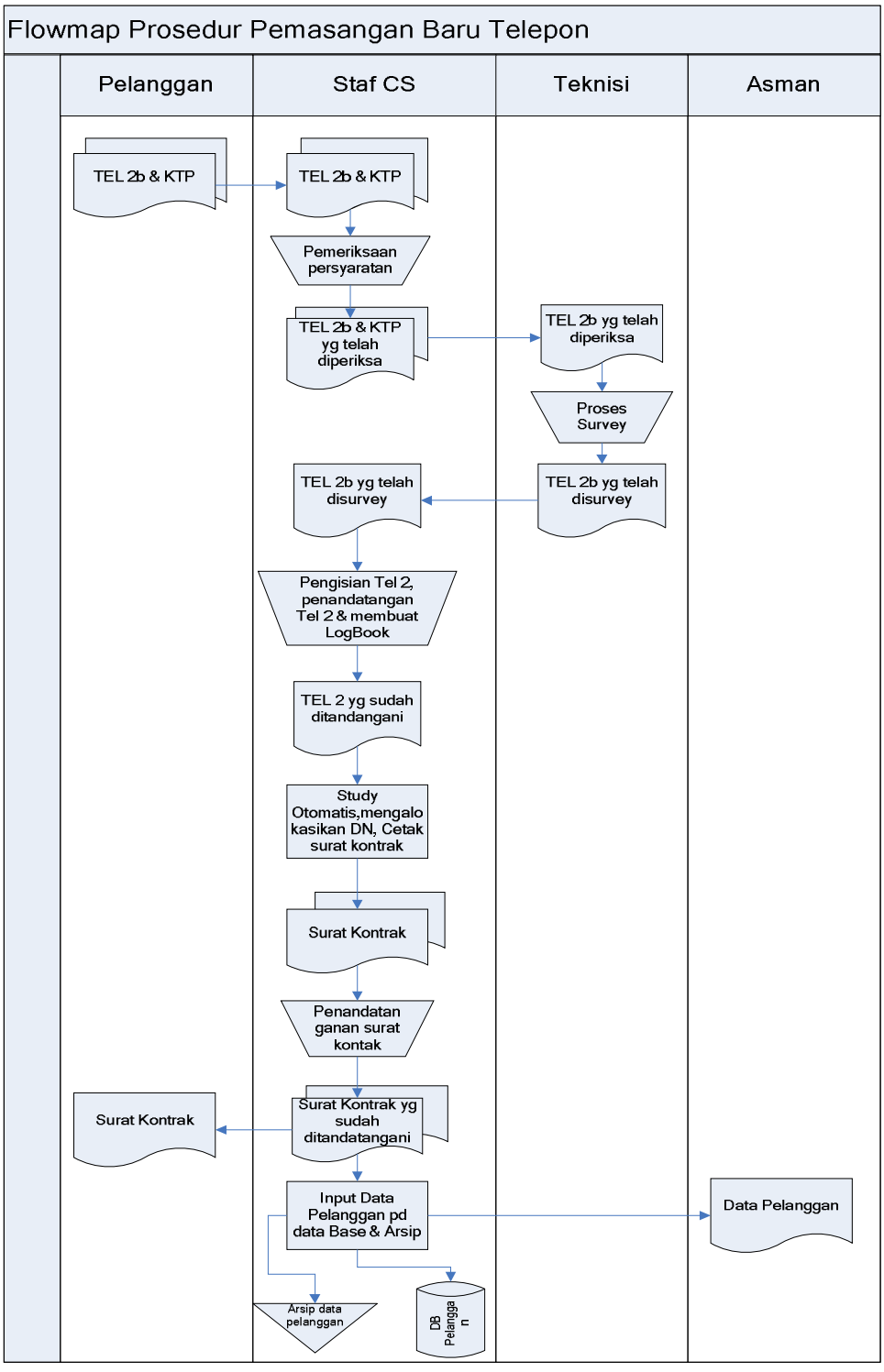
1. Calon pelanggan datang ke kantor Telkom ke Bagian Pelayanan Pelanggan untuk mengajukan permohonan permintaan pemasangan baru, dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan dan menyerahkan berkas persyaratan yaitu Tel-2b, KTP/SIM dan denah lokasi kepada Staf CS.
2. Setelah itu Staf CS memeriksa keakuratan data pelanggan dengan identitas yang diberikan pelanggan (FC KTP/SIM dan denah lokasi).

3. Setelah memeriksa kelengkapan persyaratan kemudian Tel-2b yang telah diperiksa tersebut diserahkan kepada Teknisi untuk survey lokasi pemasangan. Setelah disurvey maka form Tel-2b diserahkan kepada Staf CS.
4. Setelah dilakukan pensurveyan maka selanjutnya mengisi formulir berlangganan (Tel 2) kemudian Staf CS mengisi dan membubuhkan paraf dan tanggal pada checklist kelengkapan berkas permintaan PSB, serta membuat log book (untuk menyatakan bahwa berkas data pelanggan sudah lengkap).
5. Kemudian Staf CS memeriksa ketersediaan jaringan (Study otomatis), mengalokasikan Directory Number (DN).
6. Staf CS juga memvalidasi status permintaan PSB/Mutasi PDA, dimana WO terbentuk secara otomatis setelah validasi dan terkirim ke unit-unit terkait, serta mencetak kontrak berlangganan, memeriksa keakuratan kontrak berlangganan (memeriksa tandatangan petugas dan pelanggan, kelengkapan berkas) dan melakukan pengesahan kontrak berlangganan.
7. Staf CS melakukan pengiputan data pelanggan pada I-SISKA dan mengirimkan berkas ke Customer Data Management. Officer Customer Data memeriksa kelengkapan berkas dan membandingkan kesesuaian berkas data pelanggan dengan data di SISKA, dan menginformasikan secara tertulis ke Asman Customer Data jika terdapat berkas yang tidak lengkap dan memantau data anomali

(kesalahan nama, abonemen, dan customer category) pada saat sebelum proses billing dan melakukan perbaikan data di SISKA.

4.1.2.2. Flowmap

Berikut adalah Flowmap SI pemasangan Telepon Baru yang sedang berjalan

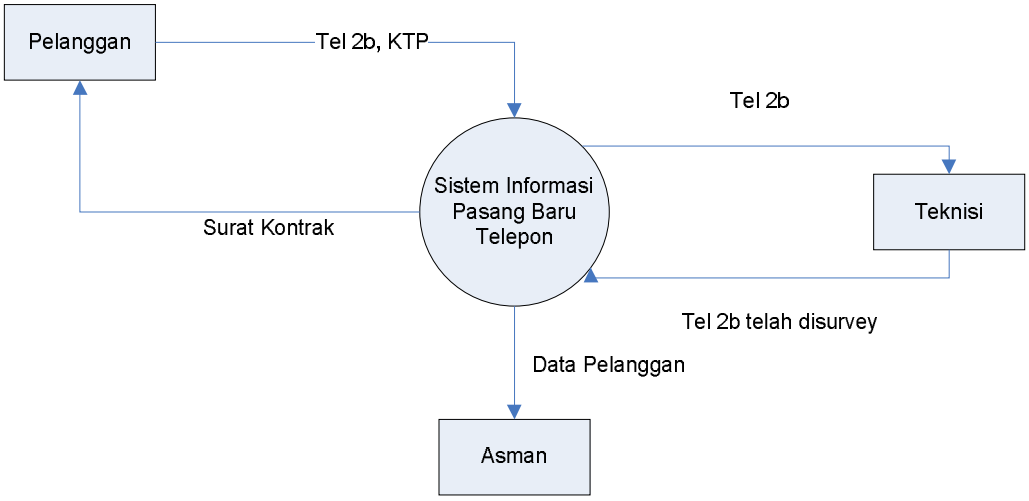


Gambar 4.1. Flow Map yang sedang berjalan

4.1.2.3. Diagram Konteks

Diagram Konteks adalah diagram tingkat tinggi yang menggambarkan hubungan antar Entitas Eksternal dengan sistem. Dimana data yang diinputkan oleh bagian komponen eksternal akan diproses di dalam sistem dan akan menghasilkan laporan yang diinginkan oleh komponen eksternal tersebut.

Untuk gambar dari Diagram Konteks (Context Diagram) yang sedang berjalan dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 4.2. Diagram Konteks Sistem Informasi Pemasangan Telepon Baru

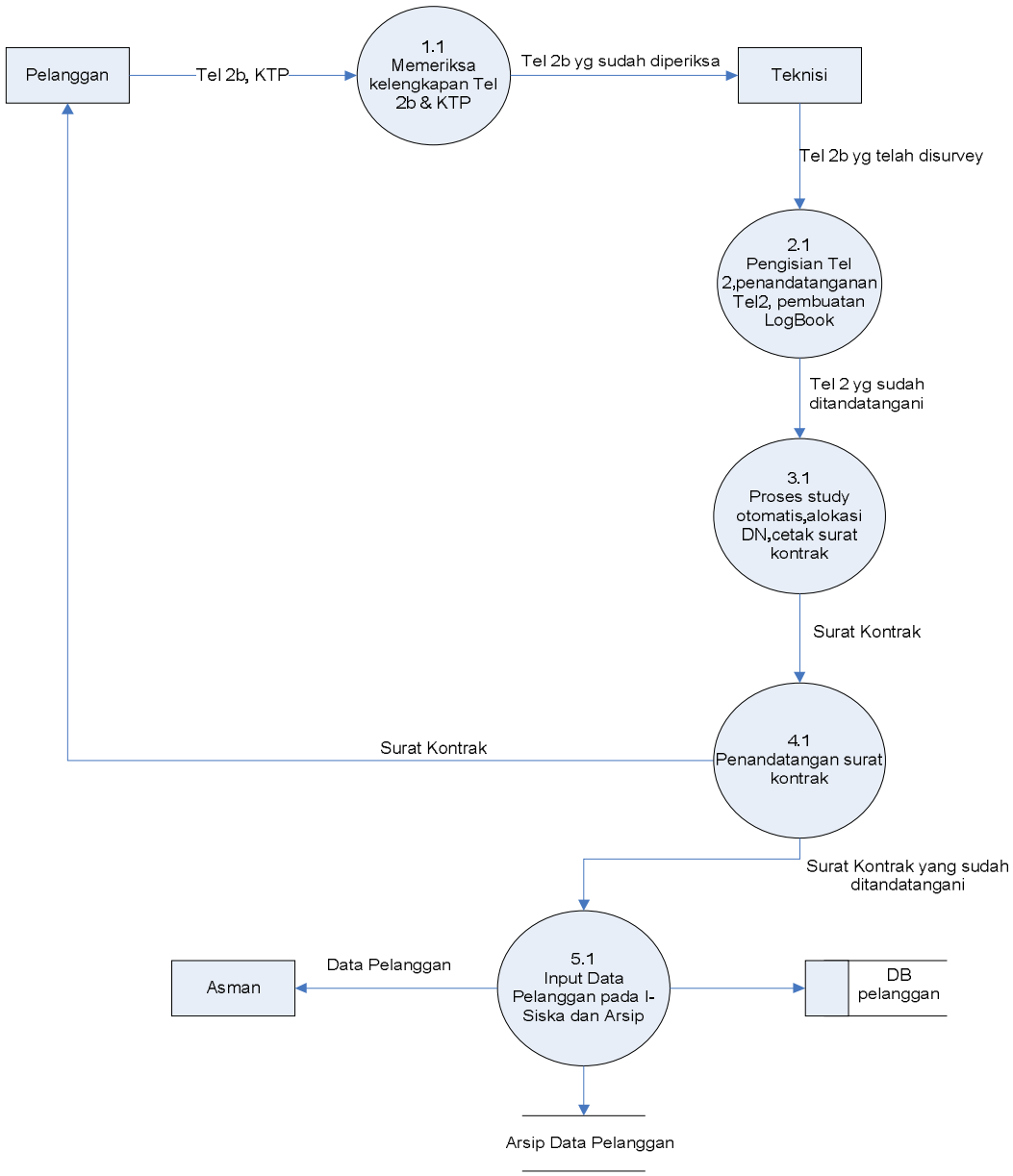
4.1.2.4. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) adalah diagram yang digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang sudah jadi atau sistem yang baru dirancang yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan. Arus data pada Data Flow Diagram (DFD) ini dapat berupa masukan untuk sistem atau keluaran dari sistem, sehingga

akan menghasilkan sebuah keluaran yang akan disampaikan kepada pengguna atau penerima dari sistem.

Adapun gambar Data Flow Diagram (DFD) yang sedang berjalan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

1. DFD Level 1



Gambar 4.3. DFD Level 1 Sistem Informasi Pemasangan Telepon Baru

4.1.3. Evaluasi Sistem Yang Berjalan

Sistem yang sedang berjalan di PT.Telkom Banjaran khususnya dalam pasang baru telepon pada dasarnya sudah dibuat semudah mungkin agar prosesnya tidak memakan waktu yang lama. Tetapi data dalam formulir pendaftaran masih banyak syarat-syarat yang belum lengkap sehinggan menjadi penghambat pada saat survey dan Jenjang waktu antara pengajuan pendaftaran dan pemasangan yang relatif lama karena teknisi telkom harus mensurvey dulu lokasi pemohon.